カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「お客様満足の向上」と「従業員が安心して働ける職場環境の実現」の両立を重要な経営課題と考えております。

お客様からいただくご意見やご要望は、商品・サービスの改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、誠実かつ適切な対応に努めてまいります。

一方で、お客様からの要求や言動の中には、社会通念上相当な範囲を超えたものや、従業員の人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、威圧的な言動、不当な要求、暴力など、従業員の尊厳や安全を害するものがあります。

当社は、そのようなカスタマーハラスメント行為を決して容認いたしません。
従業員一人ひとりの人権と安全を守るため、組織として適切に対応し、必要に応じて対応の中止、上位責任者への引継ぎ、関係機関への相談、警察や弁護士との連携等の措置を講じます。

今後も、お客様との健全で良好な関係を維持しながら、すべての従業員が安心して働ける職場環境づくりに取り組んでまいります。

２０２６年１０月１日

株式会社サンワ

代表取締役社長　遠藤　宗司

■カスタマーハラスメントについて

お客様等からの要求・言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをいいます。

主な例

- 大声・暴言・威嚇行為
- 人格否定や差別的発言
- 土下座の要求
- 長時間の電話や居座り
- 過度な謝罪要求
- 不合理な金銭要求
- SNS 等への誹謗中傷を示唆した圧力
- 従業員個人への攻撃や執拗な追及
- 暴力行為、脅迫行為

※上記は例示であり、これらに限りません。

当社の対応方針

1. お客様のご意見・ご要望には誠実に対応します。
2. カスタマーハラスメントに該当する行為には組織として対応します。
3. 従業員のみで対応させず、管理職・会社が支援します。
4. 必要に応じて対応の終了や取引の中止を行います。
5. 悪質な事案については、警察、弁護士等の外部専門機関と連携します。

以上